

**Zarządzenie Nr 179/2024
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 15 marca 2024 r.**

w sprawie zaopiniowania „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2023rok”.

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023r., poz. 40 z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023r., poz. 1689 z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

Opiniuję się pozytywnie „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2023rok”, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Kalisza
/.../
Krystian Kinastowski

Załącznik
do zarządzenia Nr 179/2024
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 15 marca 2024 r.

SPRAWOZDANIE

**z działalności
Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu
za 2023rok**

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

- 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.**
- 2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.**
- 3. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.**
- 4. Powództwa na rzecz konsumentów.**
- 5. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz z organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.**
- 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**
- 7. Podejmowanie działań wynikających z:**
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,**
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

III. PODSUMOWANIA I WNIOSKI KOŃCOWE

IV. TABELLE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Miejski Rzecznik Konsumentów realizuje zadania publiczne w zakresie ochrony praw konsumentów działając na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023r., poz. 1689z późn. zm.).

W strukturze organizacyjnej Urzędu usytuowanie Rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Kalisza.

Miejski Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w Urzędzie Miasta Kalisza ul. Kościuszki 1a, wejście A, pok. nr 13 (parter).

Sprawozdanie zostało sporządzone według wzoru opracowanego przez UOKiK, w oparciu o prowadzony rejestr porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Kaliszu zgodnie z art. 43 ust. 1 w/w ustawy, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada Prezydentowi do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Do zadań Rzecznika Konsumentów, stosownie do art. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy w szczególności:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów jest podstawowym i najważniejszym zadaniem realizowanym przez rzecznika konsumentów.

Działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu w 2023 roku, sprowadzały się do udzielania konsumentom bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów w formie poradnictwa i informacji prawnej (osobiście, telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej).

Wykonując to zadanie Rzecznik dokonuje analizy zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta i przedstawia mu możliwości prawne rozwiązania sprawy, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych i innych dokumentów oraz interpretuje przepisy. Rzecznik kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów (inspekcji Handlowej, Sanitarnej, Urzędu komunikacji Elektronicznej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Finansowego, Arbitra Bankowego, Policji, Prokuratury itp.).

Realizując obowiązek bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej, okresie sprawozdawczym, Miejski Rzecznik Konsumentów w Kaliszu udzielił łącznie 2175 porad osobistych, telefonicznych i pisemnych.

Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Najczęściej zgłaszane sprawy, podobnie jak w latach poprzednich dotyczyły praw i obowiązków wynikających z przepisów kodeksu cywilnego (w szczególności rękojmi i gwarancji) jak i ustawy o prawach konsumenta (niezgodności towaru z umową). Porady pisemne polegały na udzieleniu konsumentom pisemnej odpowiedzi na ich zapytania w szczególności o wskazanie przepisów, w oparciu o które mogliby reklamować towar, czy przygotowywanie projektów pism do przedsiębiorców (reklamacji, odwołań, odstąpień od umowy).

Duża ilość spraw dotyczyła skarg konsumentów na sprzedawców, którzy uchylali się od odpowiedzialności za wady zakupionych towarów czy usług, narzucali konsumentom tryb dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej gwarancji, pomimo iż konsument wyraźnie wskazywał na to, że od sprzedawcy oczekują zaspokojenia roszczeń z rękojmi czy niezgodności towaru z umową.

Nadmienić należy, iż do Rzecznika zgłaszają się również osoby ze sprawami nie mającymi charakteru konsumenckiego. W takich sprawach Rzecznik udzielał informacji i wskazywał właściwe instytucje.

Charakter i ilość udzielenia pomocy prawnej przedstawia tabela Nr 1.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2023 Miejski Rzecznik Konsumentów nie występowała z wnioskami o stanowienie i zmianę przepisów prawa miejscowego.

3. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Podstawą prawną wystąpień do przedsiębiorców jest art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów są podstawowym narzędziem w wykonywaniu ustawowych zadań przez Rzecznika Konsumentów, a przedsiębiorca otrzymując pismo od rzecznika konsumentów ma obowiązek udzielenia informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia.

Wystąpienia do przedsiębiorców są podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumenta skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów. Duża ilość spraw dotyczy nie tylko zagadnień prawnych, ale wymaga ustalenia przyczyny wady.

Rzecznik zauważa, iż mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są coraz trudniejsze, bowiem w wielu sprawach dotyczących ustalenia okoliczności faktycznych, przyczyn powstania wady towaru czy też prawidłowości wykonanej usługi, potrzebna jest wiedza specjalistyczna, której niestety Rzecznik nie posiada. W tej sytuacji koniecznym dla rozstrzygnięcia sporu byłoby kierowanie sprawy na drogę sądową, na którą z kolei konsumenci niechętnie przystają, obawiając się ponoszenia dodatkowych kosztów.

Rzecznik korzystała pomocy rzeczoznawcy ds. obuwia i galanterii skórzanej, który dokonywał oceny organoleptycznej towaru. Wydane opinie pozwalały na ewentualne sformułowanie zarzutów merytorycznych wobec przedsiębiorców.

W swoich wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną, wzywa do złożenia wyjaśnień i przedłożenia stosownych dokumentów a także proponuje polubowne zakończenia sporu.

W roku 2023 większość spraw, z jakimi zgłosili się konsumenci dotyczyła umów sprzedaży tj. dużo skarg dotyczyło reklamowanego obuwia i odzieży (68) oraz urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (24).

W minionym okresie sprawozdawczym Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 140 sprawach, wymagających interwencji. Podkreślić należy, iż ilość wystąpień jest wyższa, bowiem były sprawy, w których Rzecznik występowała kilkakrotnie do przedsiębiorcy.

W większości przypadków, po wystąpieniu Rzecznika, przedsiębiorca proponował polubowne załatwienie sprawy.

W sprawach których przedsiębiorca, nie wyraził woli ugodowego załatwienia sporu, konsumenci zostali poinformowani o prawie dochodzenia roszczeń na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub postępowania sądowego.

Wskazać należy, iż Rzecznik prowadzi jedynie postępowanie mające na celu polubowne zakończenie sprawy bez jakichkolwiek uprawnień do przeprowadzenia postępowania dowodowego bądź wymuszenia zadowalającej konsumenta decyzji przedsiębiorcy. Rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar i grzywien. Spór konsumencki ma charakter cywilnoprawny i jeżeli przedsiębiorca podtrzymuje swoje negatywne stanowisko, ten spór może zostać rozstrzygnięty tylko na drodze sądowej.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez Rzecznika przedstawia tabela Nr 2.

4. Powództwa na rzecz konsumentów

Kierowanie spraw na drogę postępowania sądowego jest konsekwencją braku woli przedsiębiorcy do polubownego załatwienia sprawy, a w szczególności gdy ignoruje on bezsporne roszczenia konsumentów, nie udziela wyjaśnień w sprawie złożonej reklamacji, lub dopuszcza się innych naruszeń praw konsumentów.

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie wytaczała powództw na rzecz konsumentów oraz nie wstępowała do toczącego się postępowania na wniosek konsumenta.

5. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz z organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik kontynuowała współpracę ze wszystkimi organizacjami konsumenckimi.

W ramach prowadzonej współpracy, Rzecznik udzielał odpowiedzi na zapytania UOKiK, jak innych Rzeczników, czy Inspekcji Handlowej.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W roku 2023 Miejski Rzecznik Konsumentów uczestniczyła w webinarium prowadzonym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego oraz Fundację ProPublika. wzięła udział w I Krajowej Konferencji Konsumentckiej Uniwersytetu Wrocławskiego i Forkon.

Ponadto korzystała z bezpłatnych publikacji przygotowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Regulacji Energetyki dostępnych na ich stronach internetowych.

Również podczas rozmów telefonicznych czy za pomocą poczty elektronicznej Konsumentów, byli informowani o przysługujących prawach.

W dwóch sprawach Przedsiębiorca powołał się na przepisy uchylone 9 lat temu tj. ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, natomiast w kilkudziesięciu sprawach na kodeks cywilny (rękojmię), pomimo iż zakup odbył się już w roku 2023r. zatem obowiązującym przepisem jest ustawa o prawach konsumenta (niezgodność towaru z umową).

Rzecznik w/w przypadkach informowała Przedsiębiorców o błędnej podstawie prawnej.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) Kpc (nieodwołane postanowienia umowne),**
- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**
- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,**
- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),**
- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).**

W 2023r. Rzecznik nie prowadziła postępowań w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, nie podejmowała działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Rzecznik nie prowadził postępowań o wykroczenia na szkodę konsumentów ani nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu w sprawie.

W okresie sprawozdawczym wobec 3 przedsiębiorców, skierowane zostało zawiadomienie do organów ścigania o wykroczeniu z art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, co zagrożone jest karą grzywny nie mniejszą niż 2000zł). Sprawy zostały ujęte w tabeli nr 4.

III. PODSUMOWANIA I WNIOSKI KOŃCOWE

Niniejsze sprawozdanie opisuje podjęte działania w zakresie ochrony konsumentów. Zmieniający się stan prawny, od 1 stycznia 2023r. obowiązuje ustawa o prawach konsumenta, która wyłączyła stosowanie przepisów Kodeksu cywilnego dot. rękojmi za wady. Nowymi przepisami wprowadzono nowe nazewnictwo, co powoduje dezorientację wśród konsumentów. Stąd też konsumenci na bieżąco potrzebują informacji.

Ponadto wskazać należy, iż Konsumenci czerpią wiedzę z internetu, co niekiedy powoduje iż otrzymują błędne informacje. Dlatego też ważna jest edukacja konsumentów.

Istotną więc rolą Rzecznika było i jest podnoszenie świadomości prawnej konsumentów. Wskazać należy, że istnieje więc potrzeba stałego podnoszenia kwalifikacji poprzez uczestnictwo Rzecznika w różnego rodzaju szkoleniach dot. praw konsumenckich.

Miejski Rzecznik Konsumentów sposób ciągły podnosi swoje kwalifikacje i umiejętności, w ramach możliwości, korzysta z bezpłatnych szkoleń (online) oferowanych przez Federację Konsumentów, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Rzecznika Finansowego.

Zatem zasadnym pozostaje w dalszym ciągu organizowanie bezpłatnych szkoleń czy też spotkań w obrębie województwa. W dalszym ciągu istnieje potrzeba zapewnienia materiałów edukacyjnych, w celu realizacji zadań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Praca Rzecznika zazwyczaj jest doceniana i cieszy się popularnością (bywają konsumenci, którzy kontaktują się z Rzecznikiem kilkadziesiąt razy w różnych sprawach). Rzecznik otrzymuje wiele podziękowań za załatwienie sprawy. Jednak są również tacy konsumenci, którzy żądają wręcz pozytywnego załatwienia jego sprawy i pomimo tłumaczenia że brak jest kompetencji ustawowych do spełnienia danego żądania, bywają wtedy agresywni i potrafią obrazić Rzecznika.

Podsumowując kolejny rok pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów należy stwierdzić, iż liczba udzielonych porad konsumentom wzrosła, a liczba prowadzonych postępowań o charakterze mediacyjnym w formie wystąpień pozostała w tej samej ilości.

Działalność Rzecznika była dostosowana do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Rzecznik stara się uzyskać pozytywne rozwiązanie sprawy w sposób polubowny. Zdecydowana większość przedsiębiorców uznaje reklamacje, po interwencji Rzecznika

III . Tabele

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	WIELKOPOLSKIE
2. Miasto /Powiat	KALISZ
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	90744 dane z rejestru mieszkańców
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	ANNA ZARADNA
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE Studia podyplomowe „Prawo Ochrony Konsumentów”
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	-
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	-
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	-
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	-
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	6000zł. oraz wynagrodzenie, materiały biurowe, wysyłka listów poleconych, szkolenia itp.

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

	rozwiązanie umowy				wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne				RAZEM	
	w lokalu		poza lokal		w lokalu		poza lokal		w lokalu		poza lokal		w lokalu		poza lokal						
	bez znaczenia na odległość	na odległość	bez znaczenia na odległość	na odległość	bez znaczenia na odległość	na odległość	bez znaczenia na odległość	na odległość	bez znaczenia na odległość	na odległość	bez znaczenia na odległość	na odległość	bez znaczenia na odległość	na odległość	bez znaczenia na odległość	na odległość					
SPRZEDAŻ:																					
art. żywnościowe																					
odzież i obuwie	3	4			56	5															68
meble, artykuły wyposażenia wnętrza , utrzymania domu					12	4	1														17
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1				14	7	2														24
samochody i środki transportu osobistego						1															1
kosmetyki , środki czyszczące i konserwujące																					
produkty związane z opieką zdrowotną					1																1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					1																1
inne		1			3	2															6
USŁUGI:																					
związane z rynkiem nieruchomości																					
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					3																3
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																					
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																					
finansowe					3																3
ubezpieczeniowe																					
pocztowe i kurierskie																					
telekomunikacyjne					6																6
transportowe																					
turystyka i rekreacja					4																4
sektor energetyczny i wodny					1																1
związane z opieką i opieką zdrowotną					1																1
edukacyjne																					
inne					2																2
RAZEM																					138
informacje ogólne	2																	2			
niekonsumentckie																					
																		140			

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

	rozwiązanie umowy				wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne				RAZEM		
	w toku	bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w toku	bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w toku	bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w toku	bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w toku	bez znaczenia	na odległość		poza lokalnie	
SPRZEDAŻ:																						
art. żywnościowe																						
odzież i obuwie					1																	1
meble , artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																						
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																						
samochody i środki transportu osobistego																						
kosmetyki , środki czyszczące i konserwujące																						
produkty związane z opieką zdrowotną																						
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																						
inne																						
USŁUGI:																						
związane z rynkiem nieruchomości																						
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																						
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																						
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																						
finansowe																						
ubezpieczeniowe																						
pocztowe i kurierskie																						
telekomunikacyjne									1													1
transportowe																						
turystyka i rekreacja																						
sektor energetyczny i wodny																						
związane z opieką i opieką zdrowotną																						
edukacyjne																						
inne																						
niekonsumenckie																						
	razem:																				2	

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych														RAZEM	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami														RAZEM												
	rozwiązanie umowy				wady towarów nienależyte wykonanie umowy				warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne				rozwiązanie umowy				wady towarów nienależyte wykonanie umowy				warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne					
	w trybie art. 17	z znaczenia	na odległość	poza lokalny rynek	w trybie art. 17	z znaczenia	na odległość	poza lokalny rynek	w trybie art. 17	z znaczenia	na odległość	poza lokalny rynek	w trybie art. 17	z znaczenia		na odległość	poza lokalny rynek	w trybie art. 17	z znaczenia	na odległość	poza lokalny rynek	w trybie art. 17	z znaczenia	na odległość	poza lokalny rynek	w trybie art. 17	z znaczenia	na odległość	poza lokalny rynek		w trybie art. 17	z znaczenia	na odległość	poza lokalny rynek	w trybie art. 17	z znaczenia	na odległość	poza lokalny rynek				
	SPRZEDAŻ:																																									
a	art. żywnościowe																																									
b	odzież i obuwie																																									
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymywania domu																																									
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																																									
e	samochody i środki transportu osobistego																																									
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																																									
g	produkty związane z opieką zdrowotną																																									
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																																									
i	inne																																									
	USŁUGI:																																									
j	związane z rynkiem nieruchomości																																									
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																																									
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																																									
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																																									
n	finansowe																																									
o	ubezpieczeniowe																																									
p	pocztowe i kurierskie																																									
r	telekomunikacyjne																																									
s	transportowe																																									
t	turystyka i rekreacja																																									
u	sektor energetyczny i wodny																																									
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																																									
x	edukacyjne																																									
y	inne																																									
	RAZEM																																									
	sprawy o ukaranie																													3												
	razem:															razem:														3												

Prezydent Miasta Kalisza
/.../
Krystian Kinastowski